

# studio progetto

## GLI SVILUPPI DELLA MANUALISTICA

L'esigenza di realizzare la Manualistica emerge per la prima volta in America. Sono proprio i fabbricanti Americani i primi, tra la fine dell'800 e l'inizio del '900, insieme alla nascita della meccanizzazione, a dotare i propri macchinari di "Istruzioni per l'Uso": il primo Catalogo Caterpillar, ad esempio, risale al 1911. In Italia la Manualistica si sviluppa molto più tardi. E' difficile rintracciare Istruzioni per l'Uso risalenti a prima degli anni '40. Si può trovare qualcosa sulle automobili e poco altro.

## Anni '50: l'industria italiana inizia a rinascere

Con la ricostruzione post-bellica e la rinascita dell'industria, alcuni fabbricanti iniziano ad allegare ai propri macchinari le Istruzioni per l'Uso.

Le informazioni fornite sono comunque scarse, in quanto si preferisce trasmettere le informazioni attraverso la comunicazione verbale fabbricante e cliente.

A metà del decennio viene emanato il DPR 547/55' (ancora vigente) con cui si inizia a delineare gli obblighi dei fabbricanti, dei venditori e dei datori di lavoro in merito alla sicurezza dei lavoratori.

Ad un'attenta lettura del decreto emerge "fra le righe" la necessità di fornire informazioni adeguate sul funzionamento e l'uso dei macchinari in sicurezza.

Durante gli anni 60 e all'inizio degli anni '70: l'industria italiana attraversa un periodo di ripresa.

Le "Istruzioni per l'Uso" iniziano a diffondersi, soprattutto per quanto riguarda i beni tecnici di largo consumo (elettrodomestici, automobili, ecc.).

## Fine anni '70 e inizio anni '80 : inizia l'era dell'automazione, si producono macchine con tecnologie avanzate

I fabbricanti italiani si fanno apprezzare nel mondo per le soluzioni innovative delle proprie macchine.

I confini commerciali si allargano in modo esponenziale con il conseguente aumento delle esportazioni verso mercati sempre più lontani.

I costi di trasferta del personale tecnico di assistenza iniziano a diventare un importante capitolo di spesa.

Nasce così la necessità di fornire assieme al macchinario tutte le "Istruzioni" necessarie per ridurre gli interventi presso il Cliente.

La redazione di queste informazioni viene generalmente affidata a personale dell'ufficio tecnico, che vede sottrarsi risorse preziose altrimenti impegnate in nuovi progetti.

Questo fa emergere la necessità di strutturare ed organizzare il Servizio di Informazione Tecnica (SIT), con competenze e conoscenze tecniche pari a quelle dell'ufficio tecnico. Il SIT ha il compito specifico di "tradurre" le funzionalità tecnologiche in funzionalità operative.

# studio progetto

Nasce quindi la figura del redattore tecnico: un tecnico di natura fondamentalemente autodidatta (non esistono scuole o corsi di specializzazione), che si è costruito da solo il proprio bagaglio culturale e professionale. La mancanza di una cultura specifica, però, porta molto spesso a scrivere manuali inadeguati e carenti di molte informazioni essenziali” per garantire un uso sicuro e corretto del bene tecnico”.

## **Fine anni '80 e decennio successivo : l'industria italiana attraversa un periodo di bassa congiuntura**

Diversi settori dell'industria manifatturiera attraversano fasi alterne di crisi che li spingono a ridurre i costi e a tagliare le spese per “voci non strategiche”. La Manualistica viene vista da molti fabbricanti come un costo oneroso, inutile, che non “aggiunge valore al prodotto”, tanto più che “nessuno legge le Istruzioni per l'Uso”.

L'idea dell'Europa Unita, intanto, inizia a prendere corpo e nel 1989 viene emanata la Direttiva Macchine (Oggi 2006/42/CE) che sancisce in modo chiaro ed inequivocabile che **“ogni macchina deve essere accompagnata da un'Istruzione per l'Uso...”**

L'obbligo è visto da alcuni come una costrizione, da altri usato addirittura come strumento di “terrorismo psicologico”.

## **Negli anni '90 entra in vigore la Direttiva Macchine**

Quando a metà degli anni '90 la direttiva viene definitivamente recepita da tutti gli stati membri dell'UE, molti fabbricanti (che si aspettavano una deroga) devono correre ai ripari.

La necessità di produrre il maggior numero di Istruzioni per l'Uso nel minor tempo possibile spinge a scrivere e a cercare di recuperare tutto il possibile, con il risultato di riprodurre “a cascata” inesattezze ed errori (oltretutto tradotti poi in lingue diverse), con esiti a volte bizzarri se non addirittura esilaranti.

Curiosando in internet ci si può imbattere in testimonianze di utilizzatori alle prese con “Istruzioni d'Uso” assai bizzarre.

Che dire dell'utilizzatore che nel manuale del proprio ferro da stiro si è imbattuto in un “Attenzione, non stirare i capi direttamente sul corpo!”, o di quello, invece, che ha trovato nel manuale di un computer portatile l'avvertenza “Non mettere la batteria nel forno a microonde” ?

Ogni commento è superfluo.

Umberto Eco ipotizzava che “i Manuali d'Uso fossero scritti da persone messe lì per punizione”.

## **Anni 2000 : si assiste ad una progressiva globalizzazione dei mercati**

Oggi chi vuole immettere sul mercato un prodotto deve fare attenzione non solo a come promuoverlo ma anche, e soprattutto, alle “Istruzioni per l'Uso”.

# studio progetto

L'apertura di nuovi mercati e l'accresciuta competitività, che ha ridotto drasticamente i tempi ed ha accelerato l'evoluzione della domanda, richiedono manuali realizzati in tempo reale, personalizzati ad ogni singola macchina e con una consistente riduzione dei costi.

Ciò significa che per restare competitivi è fondamentale rivedere le modalità adottate fino ad ora ed industrializzare i processi, abbinando metodologie e tecnologie innovative alla gestione ed all'organizzazione delle conoscenze.

Industrializzare i processi significa anche definire delle procedure condivise affinché tutti coloro che partecipano alla realizzazione della Manualistica (Redattori, Disegnatori ed Impaginatori) possano ottimizzare il lavoro.

A tal proposito, uno dei punti maggiormente trascurati è l'aspetto linguistico, vale a dire la gestione della terminologia e della fraseologia usata nella redazione dei documenti.

**Spesso si tende a sottovalutare l'impatto che terminologie tecnicamente corrette e fraseologie strutturate ed univoche possono avere sulla possibilità di comunicare in modo efficiente ed efficace**

Per il suo impatto sulla qualità dell'informazione, in particolare su quella relativa alla sicurezza, e non da ultimo sulla relativa alla sicurezza, e non da ultimo sulla redditività, la gestione della terminologia (esistono Norme specifiche) e della fraseologia è un fattore economico di non trascurabile importanza.

Da studi statistici, infatti, è emerso che un'azione può essere descritta correttamente in lingua italiana in almeno 6 - 10 modi diversi.

- 1. svitare la vite e sollevare il carter**
- 2. sollevare il carter dopo aver svitato la vite**
- 3. prima di sollevare il carter, svitare la vite. Ecc.**

lo stesso componente inoltre può essere indicato con terminologie diverse

- A svitare la vite e sollevare il carter**
- B svitare la vite e sollevare la copertura**
- C svitare la vite e sollevare il riparo di protezione .ecc.**

La progressiva globalizzazione comporta l'esigenza di farsi comprendere in paesi con lingue diverse.

L'esigenza di farsi comprendere all'interno delle crescenti relazioni tra i Paesi di lingue differenti e la molteplicità dei linguaggi specialistici, di cui quello tecnico legato alla Manualistica rappresenta un tipico esempio, producono un numero elevato di "lessici".

Ogni lingua infatti tende a "colorire" in modo diverso il significato e ciascuna di queste frasi può essere tradotta in almeno 3 - 5 modi diversi, in funzione della capacità e sensibilità del traduttore.

# studio progetto

Se si pensa che un prodotto di successo può essere distribuito in almeno 25-30 aree linguistiche diverse e che la traduzione rappresenta una voce di spesa non indifferente, si può facilmente immaginare, conti alla mano, l'importanza di una industrializzazione dei processi per tener sotto controllo le fraseologie prodotte. Uso di fraseologie strutturate, ottimizzate ed univoche per esprimere azioni o concetti identici sempre nello stesso modo.

Poter usare fraseologie strutturate, ottimizzate ed univoche per esprimere azioni o concetti identici sempre nello stesso modo comporta notevoli vantaggi (uniformità e coerenza di linguaggio), tra cui una consistente riduzione dei costi di traduzione.

Acquisire fraseologie univoche comporta uno sforzo considerevole, e richiede in primis uno scrupoloso lavoro di tassonomia, la definizione cioè di tutte quelle norme (linguistiche e sintattiche) da rispettare durante l'elaborazione dei testi.

Per trasferire le informazioni in modo comprensibile ed univoco è comunque indispensabile abbinare a fraseologie e terminologie corrette e coerenti anche l'uso di rappresentazioni grafiche, adottando il principio di comunicazione visuale **“Vedere - Pensare - Usare”** contrapposto a quello testuale **“Leggere - Sperare di interpretare - Tentare di usare”**.

Come chiaramente esplicitato dalla norma UNI 10893, l'inserimento di illustrazioni all'interno dei testi contribuisce ad agevolare l'assimilazione del messaggio.

Le illustrazioni, infatti, sono più veloci da capire, più facili da ricordare ed anche più economiche: richiedono meno testo e quindi meno traduzioni.

## **Non tutti i Manuali prodotti sono da “buttare”**

Quanto espresso finora rappresenta per alcuni versi una sorta di provocazione. I fabbricanti dovranno valutare e revisionare le informazioni prodotte fino ad ora anche alla luce delle direttive e delle norme armonizzate o in mancanza di esse delle norme nazionali dei singoli paesi.

Norme come la UNI 10653, la UNI 11083 e tante altre norme EN che danno informazioni più precise in merito alla sicurezza di particolari tipi di macchine. Questa revisione può essere anche l'occasione per migliorare la forma espositiva, adottando terminologie e fraseologie idonee in modo da rendere l'informazione completa e facile da comprendere.

Un'informazione incompleta e di difficile interpretazione può dare l'impressione che il fabbricante sia incompetente o non interessato alle reali esigenze dei destinatari e può portare all'impiego non corretto del bene.

possibilità di adottare soluzioni per migliorare le “Istruzioni per l'Uso” /”...a considerare ... la possibilità di accordi...sulla progettazione e sul contenuto delle Istruzioni per l'Uso... per favorire l'introduzione di Istruzioni per l'Uso all'avanguardia...”).

# *studio progetto*

Applicare i principi di informazione e comunicazione nella realizzazione dei Manuali può rivelarsi un “**FATTORE DI SUCCESSO**”.

## **NOTE**

**1 DPR 547 del 27 aprile 1955** “Prevenzione degli infortuni sul lavoro e igiene. Norme generali per la prevenzione degli infortuni”.

Molti manuali, però, disattendono i principi indicati nel DPR 547/55 e in particolare i principi sull’uso in sicurezza da parte dell’utilizzatore.

**2 UNI 10653** “Documentazione Tecnica. Qualità della documentazione tecnica di prodotto”

**3 UNI 11083** “Documentazione Tecnica. Linee guida per la preparazione dei documenti utili per l’attività di istruzione e di addestramento nell’uso dei beni”